

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi di masa ini semakin meningkat dengan menghadirkan berbagai jenis teknologi terbaru yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari kehidupan manusia. Perkembangan teknologi informasi juga berperan penting terhadap kemajuan di berbagai bidang, seperti pendidikan, pemerintahan, perbankan, dan lain sebagainya. Namun, dampak positif dari perkembangan teknologi tersebut masih belum merata ke semua bidang terkhususnya dalam menangani keadaan darurat.

Menurut FEMA (Federal Emergency Management Agency) dalam Septiadi (2008) keadaan darurat merupakan peristiwa yang tidak terencana juga tidak diinginkan yang terjadi kepada seseorang atau suatu objek yang dapat mengakibatkan dampak negatif seperti mengganggu aktivitas sosial, merusak fasilitas umum, menimbulkan luka, atau bahkan mengakibatkan kematian kepada korban.

Di provinsi Sumatra Selatan, menurut ANTARA NEWS SUMSEL (2022) terdapat sejumlah 1.209 kasus kecelakaan lalu lintas selama bulan Januari sampai dengan Juli 2022, kemudian menurut CNN Indonesia (2022) terhitung sejumlah 472 hektare kasus kebakaran hutan dan lahan selama kurun waktu Januari sampai dengan Mei 2022. Selain itu, menurut Detik Sumsel (2022) tercatat juga sebanyak 6.515 kasus kejahatan atau kriminalitas di sepanjang tahun 2022. Berdasarkan peristiwa-peristiwa tersebut dapat disimpulkan bahwa di provinsi Sumatra Selatan masih banyak kasus kejadian keadaan darurat yang harus segera ditindaklanjuti.

Instansi-instansi pemerintahan di Indonesia memiliki layanan yang dapat menangani keadaan darurat, hanya saja nomor telepon atau kontak darurat yang disediakan di setiap daerah dari masing-masing instansi memiliki kontak yang berbeda-beda. Hal tersebut menyebabkan masyarakat kebingungan, kesulitan, dan membutuhkan waktu yang lama untuk melakukan panggilan darurat (Dewantara et al., 2022).

Salah satu cara untuk menangani keadaan darurat secara cepat dan tepat adalah dengan memanfaatkan teknologi sistem informasi. Menurut Sutabri dalam Lubis (2016) Sistem informasi dapat diartikan sebagai suatu kumpulan elemen yang saling terhubung satu sama lain dalam mendukung fungsi operasional dalam menyajikan informasi dan pengolahan data yang disesuaikan dengan kebutuhan. Sistem informasi dapat diimplementasikan ke berbagai bentuk, salah satunya adalah dalam bentuk aplikasi berbasis *mobile* di mana aplikasi berbasis *mobile* memiliki beberapa keunggulan seperti dapat diakses kapan dan di mana saja, mudah dioperasikan, dan memiliki banyak basis pengguna.

Menurut survei dari Databoks dalam Retalia (2022) pengguna *smartphone* atau ponsel pintar pada tahun 2025 di Indonesia sendiri

diprediksi akan mencapai 89% dari jumlah populasi, jumlah tersebut diperkirakan akan terus meningkat seiring waktu karena harga ponsel pintar yang semakin terjangkau. Pada tahun 2018, lebih dari setengah jumlah populasi di Indonesia atau setara 56,2% dari penduduk telah memakai ponsel pintar. Setahun berikutnya, sebanyak 63,3% masyarakat telah menggunakan ponsel pintar. Maka dari itu, di tahun 2025 diperkirakan ada sejumlah 89,2% dari penduduk di Indonesia akan menggunakan ponsel pintar.

Berdasarkan latar belakang di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk membangun sebuah sistem informasi pelaporan keadaan darurat berbasis *mobile* sebagai salah satu bentuk dari inovasi pelayanan publik di provinsi Sumatra Selatan yang mudah diakses oleh masyarakat untuk melaporkan keadaan dengan lebih cepat dan tepat hanya melalui satu sistem informasi berbasis *mobile*.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, rumusan masalah di penelitian ini adalah bagaimana merancang sistem informasi pelaporan keadaan darurat berbasis *mobile* dalam inovasi pelayanan publik di provinsi Sumatra Selatan sehingga pengguna dapat menghubungi pihak-pihak yang dapat menangani keadaan darurat.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah membangun sebuah sistem informasi pelaporan keadaan darurat berbasis *mobile* dalam inovasi pelayanan publik di provinsi Sumatra Selatan dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat atau publik untuk menghubungi pihak yang dapat menangani keadaan darurat seperti layanan rumah sakit atau ambulance, pemadam kebakaran, kepolisian, dan instansi-instansi lain yang dapat menangani atau melayani keadaan darurat.

## **1.4. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yang berfokus pada pengamatan terhadap suatu fenomena yang komprehensif dengan ruang lingkup dan batasan masalah berikut.

1. Perancangan sistem informasi pelaporan keadaan darurat berbasis *mobile* sebagai bentuk inovasi pelayanan publik yang berfokus di wilayah provinsi Sumatra selatan.
2. Menghubungkan masyarakat dengan penyedia layanan seperti layanan rumah sakit atau ambulance, pemadam kebakaran, kepolisian, dan instansi-instansi lain yang dapat menangani atau melayani keadaan darurat.
3. Keluaran yang dihasilkan berupa sistem aplikasi yang dapat diakses melalui perangkat *smartphone* atau *mobile*.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Terdapat tiga manfaat utama dari penelitian ini, yaitu:

1. Memfasilitasi kebutuhan masyarakat dalam menghubungi layanan rumah sakit atau ambulance, pemadam kebakaran, kepolisian, dan instansi-instansi lain yang dapat menangani atau melayani keadaan darurat.
2. Meningkatkan pelayanan publik dalam inovasi pelayanan masyarakat di provinsi Sumatra Selatan melalui pembangunan sistem informasi pelaporan keadaan darurat berbasis *mobile*.
3. Memberikan referensi kepada peneliti berikutnya terkait pembangunan sistem informasi pelaporan darurat berbasis *mobile* yang dapat dikembangkan lebih lanjut.

